

**APPENDICE 3 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA
PRODOTTI DELLA FORNITURA**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PARCO
APPLICATIVO DELL’INAIL - ED. 2 - ID 2433**



INDICE

1	PREMESSA	3
2	CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE	4
2.1	LETTERA DI CONSEGNA	4
2.2	PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE	5
2.3	PIANI DI LAVORO	7
2.3.1	<i>Piano di Lavoro Generale</i>	7
2.3.2	<i>Piano di Lavoro dell'Intervento</i>	9
2.3.3	<i>Rendiconto risorse</i>	10
2.4	RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ.....	10
2.5	SPECIFICA DEI REQUISITI	11
2.6	VERBALE DEI REQUISITI.....	11
2.7	DOCUMENTAZIONE DI UTILIZZO.....	11



1 PREMESSA

L'obiettivo della presente Appendice è definire i principali documenti che saranno utilizzati a supporto della fornitura.

Le informazioni riportate nel presente documento sono solo a titolo esemplificativo e potranno essere modificate in corso di esecuzione contrattuale in funzione delle esigenze dell'Istituto.

Tutti i documenti a supporto della fornitura dovranno essere usabili e particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità;
- apprendibilità;
- operabilità;
- accuratezza;
- adeguatezza;
- aderenza;
- modificabilità.

Qualora per i documenti sia previsto uno standard INAIL, deve essere utilizzato detto standard, in caso contrario sarà utilizzato lo standard proposto dal fornitore ed accettato INAIL.



2 CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE

In fase di esecuzione contrattuale, l'Inail condividerà con il Fornitore i propri standard che dovranno essere utilizzati per la consegna dei prodotti di seguito descritti. In assenza di standard, il Fornitore dovrà presentare e condividere con l'Amministrazione una proposta di modello che sarà utilizzato nel corso della fornitura.

Tutti i prodotti in formato testo devono contenere nelle prime pagine almeno le seguenti informazioni:

- Area (laddove applicabile),
- Estremi del contratto,
- Nome del prodotto,
- Data consegna,
- Numero della versione,
- Nominativo della persona che ha redatto il documento,
- Nominativo della persona che ha approvato il documento,
- Nominativo della persona che ha validato il documento,
- Numero di pagine,
- Nome del file, che deve rispettare lo standard Inail,
- Tabella riepilogativa delle revisioni, indicando il numero della revisione, le parti modificate/aggiunte, la descrizione della modifica e la relativa data.

I documenti relativi al Piano della Qualità Generale dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Istituto ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

I documenti riferiti al singolo intervento verranno prodotti ed aggiornati durante il ciclo di sviluppo dell'intervento stesso ed i loro contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di sviluppo utilizzato. Inoltre i documenti di intervento dovranno essere redatti ad un livello di completezza tale da:

- Consentire l'approvazione da parte dell'Inail e dell'utente (ove previsto);
- Consentire lo svolgimento della successiva fase;
- Garantire la tracciabilità con quanto descritto nei documenti collegati (esempio specifiche requisiti e specifiche funzionali, ecc.).

Di seguito sono indicati i principali documenti a supporto della fornitura. Tale elenco rappresenta un elenco non esaustivo ed INAIL, nel corso della fornitura, anche su proposta del fornitore, potrà richiedere ulteriori documenti o modificare quelli in uso.

2.1 Lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare qualsiasi consegna ufficiale di prodotto (documenti, software, ecc.).

Essa deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Mittente/i;
- Codice della lettera;
- Oggetto, facendo riferimento alla precisa attività contrattuale (esempio fase per gli obiettivi, periodo per le attività continuative, ecc.);
- Elenco di tutti i prodotti consegnati e, per ognuno di essi:



- Codice del documento;
- Versione e data;
- Tipo documento;

Per le consegne relative ad attività progettuale è necessario allegare l'elenco dei prodotti previsti dalle fasi adottate evidenziando per ogni prodotto:

- la non applicabilità della consegna;
- se è oggetto della consegna in corso;
- se è stato oggetto di una consegna precedente.

2.2 Piano della Qualità Generale

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o servizio.

Il Fornitore deve predisporre un Piano della Qualità Generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Nella redazione del piano il Fornitore utilizzerà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).

2. Documenti applicabili e di riferimento

(Contiene l'elenco completo dei:

- *documenti contrattualmente vincolanti,*
- *documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- *documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

3. Glossario

(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).



4. Organizzazione della fornitura

(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione dei ruoli chiave, in particolare dei responsabili delle varie attività della fornitura) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.

A ciascun ruolo indicato nell'organigramma deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate, in coerenza con quanto indicato in Offerta Tecnica).

5. Metodi, tecniche e strumenti

5.1. Erogazione dei servizi

(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi, in coerenza con quanto indicato in Offerta Tecnica).

5.2. Standard documentali

(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).

6. Requisiti di qualità

6.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità, in coerenza con quanto previsto nell'Appendice 4 "Indicatori di qualità" e con quanto risultante dall'Offerta Tecnica. Per questo è necessario definire:

- *gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- *gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*

6.2. Procedura per la valutazione della qualità

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- *modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

7. Registrazioni della qualità

(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.

Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).



8. Verifiche ispettive
(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).
9. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).
10. Segnalazione di problemi ed azioni correttive
(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).
11. Controllo dei sub-fornitori
(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).
12. Raccolta e salvaguardia dei documenti
(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).
13. Formazione ed addestramento
(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto, in coerenza con quanto indicato in Offerta Tecnica. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).
14. Gestione degli strumenti forniti dal cliente
(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti da Inail).
15. Gestione dei rischi
(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).
16. Analisi dei dati per il miglioramento
(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

2.3 Piani di Lavoro

2.3.1 Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale deve contenere attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio con la seguente articolazione:

- Il Piano di Subentro (a inizio fornitura);
- Il Piano di Trasferimento di know-how;
- Il Piano di Lavoro di Servizio (al momento della richiesta di ciascun servizio).

2.3.1.1 Piano di Subentro

Il Piano di Subentro deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Esso sarà prodotto in via propedeutica per la presa in carico e riportato anche nel Piano di Lavoro Generale.



In particolare dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario alla completa presa in carico di tutti i servizi della fornitura nonché alla predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, dei sistemi e delle migliorie offerte.

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutte le figure di Responsabili eventualmente previste dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con l'Inail, il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- nominativo dei referenti delle attività;
- puntamento ai paragrafi dell'offerta tecnica in cui è descritta l'attività (ove applicabile) e/o ai paragrafi delle Condizioni di Fornitura e delle relative appendici in cui l'attività è richiesta;
- impegno in GGPP, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;
- il GANTT delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti.

Il Piano di Subentro dovrà rispettare i requisiti minimi espressi nelle Condizioni di Fornitura.

Inoltre, per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- ragioni di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

2.3.1.2 Piano di Trasferimento di know-how

Il Piano di Trasferimento di know-how deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Tale piano dovrà descrivere obbligatoriamente le seguenti fasi/documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura e dei processi di riferimento;
- Estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti nel presente contratto;
- Predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento;
- Presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- Presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse impiegate.

Inoltre, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporterà:

- codice e nome delle attività di trasferimento di know how;
- prodotti delle singole attività;
- impegno in GGPP, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- GANTT delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.



Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

2.3.1.3 Piano di Lavoro di servizio

Il piano per ogni Servizio deve contenere il dettaglio delle attività previste nel mese in apertura corredate dalla relativa tempificazione e, laddove previsto dal capitolato, le stime di impegno. A titolo di esempio dovrà contenere le attività relative a ogni servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti, ecc.

In particolare, il Piano deve riportare:

- orario di servizio ordinario;
- elenco delle attività con relativa descrizione;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- impegno in Giorni Persona (se previsto), stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale;
- un gantt delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il piano dovrà essere corredato del relativo Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

2.3.2 Piano di Lavoro dell'Intervento

Il Piano di Lavoro dell'Intervento, relativo alle attività di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo Intervento, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dall'Inail, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro. L'aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta dell'Inail, non determina una nuova versione del documento.

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi o attività, il Piano di lavoro dell'Intervento riporterà:

- Nominativo del Responsabile di Progetto responsabile dell'Intervento;
- codice, nome e descrizione dell'Intervento e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle fasi, delle singole attività con relative date di inizio e fine, dei prodotti di fornitura previsti con le relative date di consegna, previste ed effettive;
- prodotti di fornitura delle singole fasi e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno, stimato ed effettivo dell'effort progettuale, ove applicabile suddiviso per fase/attività e per figura professionale;



- gruppo di lavoro previsto;
- GANTT delle attività, contenente:
 - elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
 - prodotti di fornitura delle singole fasi e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna, previste ed effettive; in particolare, per la fase di realizzazione, deve essere data evidenza delle attività di test di modulo, di integrazione e prestazionali;
 - il GANTT dovrà contenere anche l'attività di approvazione dei prodotti di fase, ove prevista, riportando le date di inizio e fine concordate con l'Inail. Pertanto le date finali delle varie fasi devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;

Per la parte di stato di avanzamento, le informazioni da riportare riguardano:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- ragioni di ripianificazione;
- scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Si precisa che:

- le date di consegna dei singoli prodotti di fase potranno variare per ciascun Intervento, anche con date intermedie nell'ambito della fase;
- le date finali delle varie fasi devono essere comprensive, ad esempio, anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti.

2.3.3 Rendiconto risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo mensile, a corredo del Piano di lavoro Generale, che dovrà contenere per ogni servizio/attività per cui è previsto:

- una parte analitica, che dettagli:
 - elenco del personale impiegato dal Fornitore presso la sede Inail con l'indicazione del profilo professionale ricoperto, specificando il possesso di eventuali certificazioni o credenziali offerte o richieste dalle Condizioni di Fornitura;
 - per il servizio di Supporto Specialistico, dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, specificando l'eventuale estensione o reperibilità;
- una parte sintetica, in maniera automatica, a partire dal rendiconto risorse – parte analitica, dovrà essere aggiornato il riepilogo a livello di anno/mese, fornendo in particolare:
 - macro attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà concordato con Inail);
 - mese/anno di riferimento;
 - giorni impiegati per ogni macro attività, distinti per figura professionale;
 - eventuali giorni di estensione e/o reperibilità, distinti per figura professionale (ove applicabile).

2.4 Rapporto indicatori di qualità

È il documento che fornisce i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità della fornitura e dei servizi.

Il documento deve prevedere una parte di dati analitici ed una di dati di sintesi e deve essere distinto per area.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:



- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'Appendice 4 alle Condizioni di Fornitura - "Indicatori di qualità" o offerta dal Fornitore in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica deve popolarsi a partire dalla parte analitica, evidenziare gli indicatori che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- il codice e descrizione della metrica;
- l'esito della metrica;
- l'indicazione se è legato o meno a un indice di prestazione;
- l'aspetto da valutare;
- l'unità di misura;
- il periodo di riferimento;
- i dati da rilevare;
- le regole di campionamento;
- la formula;
- la fonte dei dati;
- la frequenza di misurazione;
- le azioni contrattuali;
- le eventuali eccezioni.

2.5 Specifica dei Requisiti

La specifica deve contenere i requisiti sia non funzionali che funzionali, pena la non consegnabilità, la non accettabilità, l'emissione di rilievo e le altre sanzioni derivanti dal conseguente ritardo nella chiusura della fase.

Lo standard da utilizzare sarà consegnato al Fornitore successivamente alla stipula del contratto.

2.6 Verbale dei requisiti

È un documento che contiene la descrizione sintetica dei requisiti, funzionali e non, espressi dall'utente in fase di definizione delle esigenze.

È un documento di Intervento redatto sotto forma di verbale.

2.7 Documentazione di utilizzo

La documentazione di utilizzo, rivolta al gruppo di gestione, è composta dal Manuale di utilizzo.

È una documentazione di applicazione.

Manuale di utilizzo

Il manuale di utilizzo deve fornire una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità utilizzabili.

La descrizione deve contemplare:

- le modalità di attivazione e chiusura della "sessione di lavoro";



- descrizione delle funzioni e della navigazione tra di esse;
- la spiegazione dettagliata dell'uso delle singole funzioni di interfaccia utente;
- la descrizione dei contenuti degli output della applicazione (es. stampe).